

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan. Yogyakarta.
- Agus Dwiyanto. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kalaboratif*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Badudu JS, Sutan Muhammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Barata Atep Adya 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : ELEX Media Komutindo Kelompok Gramedia.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2008. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2012. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Hartono. 2003. *Metodologi Penelitian*. Pekanbaru: LSKF<sub>2</sub>P.
- Lijan Poltam Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Paimin Napitupulu. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statisfaction*. Alumni. Bandung.
- Patricia Patton, 2000. *Pelayanan Sepenuh Hati*. Jakarta: Pustaka Delapatra.
- Purwanto. 2011. *Evaluasi Hasil Belajar*. Pustaka Belajar . Yogyakarta.
- Ratmiko dan Atik Septi Winarsih.2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Samsul Hadi. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Ekonesia Fakultas Ekonomi UII. Yogyakarta.
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.

Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.

Sugiono. 2004. *Melode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono Fandi. 2001. *Management Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.

**Dokumentasi:**

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Keputusan Mentri Kesehatan Nomor 1241/Menkes/SK/XI/2004 tentang penugasan PT. Askes.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat